

Mais que font donc les documentalistes ?

Les activités métafonctionnelles des documentalistes des secteurs de la santé et de l'agriculture

Marc NAGELS
Chercheur associé au CREAD
Université Européenne de Bretagne, France
marc.nagels@free.fr

Mots clés : activités métafonctionnelles, documentaliste, formation en santé, formation agricole, didactique professionnelle.

Résumé : Documentaliste est un métier en évolution constante dans les formations agricoles ou en santé. Les documentalistes estiment disposer d'une faible reconnaissance institutionnelle, en dépit de leurs compétences pour intervenir en formation d'adultes et développer de nouvelles pratiques, numériques particulièrement ; ces activités sont d'abord métafonctionnelles et peu dirigées vers la production immédiate. Lors de ces activités métafonctionnelles, ils construisent des outils efficaces au service des apprenants, fluidifient les processus de travail et réajustent les actions selon les conditions rencontrées. Les activités métafonctionnelles peuvent représenter une part importante de l'activité quotidienne. Elles sont peu valorisées et souvent ignorées, voire clandestines dans certains cas. Le but de cette communication est d'étudier, par des méthodes hybrides, les activités métafonctionnelles des documentalistes. Quelles sont-elles ? Quel est leur poids relatif au sein de l'exercice du métier, à côté des activités fonctionnelles. La distribution des activités métafonctionnelles varie-t-elle selon les formations, agricoles ou en santé ? Une première analyse du travail à l'aide d'analyses documentaires et d'entretiens d'explicitation nous a conduits à dresser une liste d'activités métafonctionnelles dans l'un et l'autre secteur. Puis un questionnaire a été construit et testé pour valider statistiquement nos hypothèses sur la coexistence d'activités fonctionnelles et métafonctionnelles dans le quotidien des documentalistes. Les deux tiers des 230 répondants au questionnaire sont issus du secteur de la santé. Après classement des activités selon leur caractère fonctionnel ou métafonctionnel, nous avons mesuré la proximité subjective de ces activités avec le cœur de métier perçu, mais aussi leur fréquence et le décalage temporel de ces activités sur la production des documentalistes. Des différences significatives apparaissent entre les deux secteurs professionnels sur certaines activités métafonctionnelles comme, par exemple, « remplir une fonction d'enseignement » ou « veiller au calme dans le CDI ». Des corrélations apparaissent et sont significatives entre le fait de considérer qu'une activité est perçue comme métafonctionnelle et la fréquence à laquelle les documentalistes s'y adonnent.

En conclusion, nous énonçons quelques préconisations pédagogiques pour former les documentalistes à cette qualité du travail bien fait, ressentie comme tellement satisfaisante, provenant souvent des activités métafonctionnelles. Cette étude s'insère dans une série d'autres traitant du renouvellement générationnel en milieu de travail et propose d'agir face à la crainte de la perte de compétences.

1. Introduction

Bibliothécaire et documentaliste seraient-ils des métiers peu connus et reconnus ? « Visiblement, pour faire mon métier, il faut être une vieille fille, ne pas être aimable ou avoir le moindre sens du service »¹ regrette Camille sur son blog. Des opinions semblables sont exposées fréquemment, souvent sur un mode humoristique². Les bibliothécaires et les documentalistes souffriraient d'un manque de reconnaissance alors qu'ils affirment privilégier la réponse aux besoins des usagers et la création de nouveaux services. Les aspects humains, voire humanistes, du métier apparaissent comme une dimension à forte valeur ajoutée mais toutefois difficilement identifiable ; une dimension éthique se fait jour : « Nous ne sommes pas des documentalistes, nous exerçons la profession de documentaliste »³. Toutefois, l'enquête 2010 de l'Association des professionnels de l'information et de la documentation indiquait que « près de neuf répondants sur dix sont satisfaits de leur métier », la moitié d'entre eux travaillant dans le secteur privé, et seul un cinquième des répondants envisagent de changer de métier⁴.

En milieu universitaire où l'accès au savoir est la raison d'être des institutions et où la place des bibliothécaires est cruciale, ils ne semblent pas jouer le rôle attendu de médiation culturelle. Les étudiants ne savent pas qu'ils ne savent pas, ils ne sont pas tentés de faire appel à leur service. À l'inverse, les documentalistes peuvent surestimer la compétence des étudiants (et des enseignants !) et ne proposent pas toujours d'initier les publics aux ressorts de la recherche documentaire. Il est parfois plus rapide de fournir l'accès à un ouvrage que d'expliquer la requête de recherche (Kolowich, 2011) se privant ainsi d'une source de valorisation de leur savoir-faire. En fait, le travail des bibliothécaires devrait encore à l'avenir se déplacer du *back office* (travail interne) au *front office* (le service au public), ce qui suppose des activités de médiation et d'accompagnement⁵ des publics au détriment des tâches traditionnelles de catalogage nécessitant pourtant de nouvelles compétences : la gestion des métadonnées par exemple.

Il convient donc de nuancer les propos, ce sont le droit à l'initiative et la capacité d'innovation qui seraient non reconnues et feraient l'objet de plaintes. Par exemple, l'action sur le terrain pédagogique est fortement revendiquée, tant auprès des étudiants que des enseignants avec lesquels il s'agirait de se coordonner plus étroitement⁶. Ce type d'action n'est pas toujours prévu par les référentiels de compétence et signe une évolution certaine du métier. La généralisation des ressources numériques et un accès plus aisé à ces ressources interroge, elle représente une dimension nouvelle aux conséquences pas toujours prises en compte par les employeurs. Par exemple, faut-il organiser le prêt d'ouvrages numériques, et comment ?

Lors de ses Journées nationales en octobre 2012, le Réseau national des documentalistes hospitaliers (RNDH) a voulu réfléchir aux évolutions du métier dans un contexte de réforme de l'hôpital et d'universitarisation des formations paramédicales. C'était l'opportunité pour nous de poser la question autrement, cette fois sous l'angle des activités fonctionnelles et

¹ <http://internetmonamour.blogspot.ca/2012/09/documentaliste-mon-metier-nest-pas-bete.html>

² Par exemple : <http://www.youtube.com/watch?v=WHeAqB9bZU0>

³ Propos tenus par Murielle Deroo lors du colloque du GEFERS « Les enjeux éthiques des formations aux métiers de la santé », Les Sables d'Olonne, mai 2013.

⁴ Enquête consultable : <http://www.adbs.fr/une-premiere-synthese-des-resultats-de-l-enquete-2010-metiers-salaires-103700.htm>

⁵ Voir le rapport de l'Inspection générale des bibliothèques en 2013 « Quels emplois dans les bibliothèques ? État des lieux et perspectives ». <http://www.ladocumentationfrancaise.fr/rapports-publics/134000234/index.shtml>

⁶ Les documentalistes du secteur de la santé sont particulièrement sensibles à ces questions, quelques rares documentalistes étant mandatés sur des missions de formation ; voir les cahiers « Savoirs et pratiques » des numéros 80, 81 et 84 de la revue Soins Cadres, de 2011 et 2012.

métafonctionnelles, de leur réalité subjective et de leur charge symbolique. Ce faisant, nous avons considéré que les référentiels de compétence étaient des documents prescriptifs par nature. Ils énoncent ce que doivent faire les professionnels sans pour autant dire dans quelles conditions ils doivent s'acquitter de ces tâches ni avec quels sont les résultats escomptés : « Responsable du CDI, le professeur-documentaliste organise le temps, l'espace, l'équipe et gère le budget » est un exemple d'énoncé prescriptif tiré du référentiel CDI de l'enseignement agricole public, en 1997⁷. Des tâches de plus petits niveaux, organisées hiérarchiquement depuis la tâche générale, sont ensuite précisées : « il définit le règlement intérieur (et) les priorités entre les différentes activités du CDI. Il organise l'espace de façon fonctionnelle et attrayante (...) ». Le référentiel des métiers de la documentation, des bibliothèques et des archives dans la fonction publique hospitalière⁸ de 2005 comporte des énoncés similaires ; « Le responsable de structure documentaire ou de bibliothèque définit la politique documentaire du service sous la responsabilité du directeur. Il détermine les objectifs et organise les moyens et les prestations de la structure documentaire ou de la bibliothèque (...) ». Nous avons donc fait le choix de nous intéresser à l'activité, à la réponse du professionnel aux exigences de la tâche, plutôt qu'à la tâche elle-même, laquelle prévoit l'activité mais ne peut la décrire précisément. Un référentiel de compétences dit ce qu'il faut faire mais très peu comment il conviendrait de le faire, ce qui laisse une marge de manœuvre conséquente.

Nous avons engagé notre recherche dans deux directions. La première a été de se centrer sur l'activité réelle des documentalistes. Les documentalistes se livrent à des activités fonctionnelles destinées à s'acquitter des missions qui leur sont confiées. Ils s'investissent également dans des activités méta-fonctionnelles pendant lesquelles ils construisent leurs outils, fluidifient les processus de travail et réajustent les actions en fonction des conditions effectives. Les activités méta-fonctionnelles ne sont pas directement orientées vers la production immédiate mais elles représentent une part importante de l'activité quotidienne. Paradoxalement, elles sont peu valorisées et souvent ignorées, voire clandestines dans certains cas.

La deuxième direction est comparative. Les activités des documentalistes en santé ont été comparées à celles de leurs collègues de l'enseignement agricole public. Les documentalistes en santé travaillent majoritairement (82%) en centre hospitalier universitaire ou hôpitaux locaux et régionaux auxquels il faut ajouter notamment 5% d'instituts de formation en soins infirmiers hors CHU. La documentation au sein de l'enseignement agricole public connaît de profondes différences organisationnelles avec la santé : les professeurs-documentalistes sont des enseignants qui gèrent aussi le centre de documentation et d'information (CDI) ainsi que le centre de ressources (CdR) des établissements de formation agricole.

2. Relations de service et activités métafonctionnelles en documentation

Notre problématique est double. D'une part, l'activité des documentalistes et des bibliothécaires s'insère dans le champ des relations de service et des métiers adressés à autrui ; d'autre part, l'expertise documentaire génère un ensemble d'activités fonctionnelles et métafonctionnelles. Ces activités sont relativement imprescriptibles. La rencontre humaine du professionnel avec le client ou l'utilisateur n'est pas tout à fait prévisible comme le note Jacqueline Beckers (2007, p. 39) : « Il est des tâches qu'il est plus difficile de procéduraliser que d'autres parce qu'elles sont ouvertes, c'est-à-dire non réductibles à un algorithme de résolution, mais laissant place à des démarches, à des solutions multiples, et qu'elles évoluent

⁷ http://www.chlorofil.fr/fileadmin/user_upload/emploi/metiers/referentiel-prof-doc.pdf

⁸ <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/document-49063>

constamment, en partie indépendamment de l'action du travailleur ». De nombreuses dimensions structurantes de la relation de service échappent ainsi à l'effort de description et de catégorisation des référentiels, restant toutefois des « instruments pour l'activité » (Mayen, 2000). Nous avons donc changé de registre, quittant la prescription pour explorer l'activité, le « réel de l'activité » selon Yves Clot (2004) ou le « réel du travail » comme l'analyse Christophe Dejours (2012).

2.1. La documentation comme une relation de service

Les relations de service constituent aujourd'hui une part notable du travail, tout du moins pour les organisations qui affirment se tourner vers le client (Ughetto, 2006), elles revêtent des formes d'activité tournées vers des publics très variés (Denis, 2011, p. 33). Les relations de services constituent un ensemble d'activité « dans lesquelles le travail consiste à agir pour un autre et avec lui dans le cadre de situations de service, d'aide ou de conseil » (Mayen, 2007, p. 51).

Le mode d'exercice professionnel est spécifique et s'articule autour de plusieurs tensions que les professionnels apprennent à gérer :

- L'objet de l'activité est unique (le corps du patient, l'ordinateur défaillant, la voiture à réparer), néanmoins il est perçu en tant qu'*objet de service* par le professionnel et en tant qu'*objet d'usage* par le client. L'expertise du professionnel est nécessairement plus complexe à acquérir. Un documentaliste n'est pas seulement un expert du livre ou de l'information, il sait que le livre active un certain rapport au savoir chez le lecteur. La qualité de son intervention dépend de cette connaissance et de l'ajustement de ses comportements en situation. Aux compétences techniques sur l'objet de service s'ajoutent des compétences communicationnelles, pédagogiques et relationnelles destinées à composer avec l'objet d'usage. Intervenir sur l'objet de travail, c'est également prendre toute sa place dans l'interaction humaine (Beckers, 2007) et viser à transformer les instruments d'autrui.
- Le propre des relations de service réside dans la proximité avec les situations ordinaires de la vie quotidienne, voire de la vie domestique. La frontière vie privée / vie publique se brouille et parfois les usagers jouent de cette ambiguïté. L'affectif et le naturel de la vie quotidienne pourraient prendre le pas sur le travail ; les professionnels tentent de démêler les implications entre la vie sociale ordinaire et les situations professionnelles.

Le diagnostic des situations et la régulation de l'action sont des savoir-faire complexes acquis dans une longue fréquentation des relations de service et de la grande diversité des situations sociales de travail. Si les bibliothécaires et les documentalistes agissent des lieux institutionnalisés, ils y rencontrent des usagers qui viennent avec leurs ressources culturelles, leur besoins d'information et de savoir, qui révèlent toujours quelque chose de leur rapport au savoir et de leurs projets de formation ou d'auto-formation.

Les documentalistes organisent dans le même ensemble fonctionnel l'intervention sur les aspects proprement documentaires avec la gestion de la relation. Un documentaliste avec un médecin en CHU ou un étudiant d'un IFSI ne répond pas uniquement à une demande d'information plus ou moins explicite, il communique et s'engage dans la relation pour coproduire le service à l'intérieur d'un cadre institutionnel donné (Mayen, 2007). La collaboration est à la fois cause et conséquence des relations de service. Elles se caractérisent par un processus constant de réélaboration de ce qu'il est convenu de faire.

- Issues du quotidien, les relations de service restent structurellement marquées par une asymétrie des statuts. L'engagement est consubstantiel mais limité dans le temps.

L'activité est faite de compromis, de transactions, d'ajustements, de négociations entre les buts des interlocuteurs, leurs besoins et missions (Caroly & Weill-Fassina, 2007; Flageul-Caroly, 2001; Piot, 2009; Valléry, 2004; Weill-Fassina & Pastré, 2004)

- La relation de service est une activité interactive et langagière. Le langage employé, suggéré ou retenu parfois, indicible, verbal et non verbal, est le vecteur principal lorsque l'activité est adressée à autrui. « Les règles conversationnelles ne sont pas les mêmes dans un garage, une agence de voyages, le cabinet d'un médecin, le salon d'une coiffeuse, la salle de classe » (Beckers, 2007, p. 44). La maîtrise du langage et la pertinence de l'interaction sociale devient alors une compétence critique du positionnement professionnel.
- Les relations de service sont imprévisibles quant à leurs résultats, cela tient aux caractéristiques d'interaction et d'engagement dans la relation. D'autre part, la réussite de l'intervention peut toujours s'apprécier selon plusieurs dimensions : intégration de la nature de l'objet d'usage à l'intervention, transformation technique de l'objet de service, adéquation des jeux conversationnels, etc. Les prescripteurs, devant la difficulté d'anticiper les contingences de l'activité, énoncent des tâches discrétionnaires *versus* tâches tayloriennes (Valot, 1996, 2001). Elles sont « laissées à la discrétion de celui qui l'exécute. Si le but de l'action est prescrit, le professionnel doit déterminer seul ou en équipe « le mode opératoire le plus adapté pour atteindre le but » (Pastré, 2011, p. 190).

Si une part essentielle de l'activité est imprévisible, si l'opérateur doit s'organiser pour gérer son espace d'action et remplir son obligation de résultats avec une grande autonomie, il est donc attendu que le professionnel ne s'en tienne pas à ce qui est décrit dans un référentiel de compétences. Il fait preuve d'initiative et construit les moyens de son intervention, parfois en dehors de la prescription (Cerf & Falzon, 2005; Mayen, 2005). Dans le cas des interventions à forte composante relationnelle, l'analyse des activités métafonctionnelles renseignera sur l'exercice effectif du métier.

2.2. Les activités métafonctionnelles en documentation

Les évolutions des métiers de la documentation placent dorénavant les attentes du client au centre de l'activité. Les professionnels sont conduits à réélaborer leurs compétences techniques à des fins conversationnelles parce que l'échange avec les usagers est une occasion de maintenir l'interaction sociale mais aussi et surtout d'engager la collaboration. En fait, le ressenti-client, la satisfaction subjective de l'utilisateur du CDI ou de la bibliothèque, devient un concept organisateur (Pastré, 2002, 2005) qui guide les choix et contribue à la régulation de l'activité à moyen terme. On apprend du client par l'échange, non pas seulement pour agir tout de suite mais aussi pour orienter son activité à plus long terme, ce qui est significatif d'une activité dite métafonctionnelle.

Pierre Falzon (1994, p. 2) remarque que les activités métafonctionnelles sont « non directement orientées vers la production immédiate ». Libérées des aspects fonctionnels de la production immédiate, elles servent à construire ses propres connaissances et instruments. Elles se présentent comme « une pratique parallèle à l'activité présente ayant pour vocation d'anticiper l'activité future » (Marchand, 2009, p. 67).

Un « profil métafonctionnel » (Tchibozo, 2001) peut même parfois être apprécié par un employeur lors du recrutement, le candidat devant montrer que les exigences implicites du travail sont bien prises en charge.

Nous estimons que l'existence d'activités métafonctionnelles est de nature à préciser la distinction introduite par Renan Samurçay et Pierre Rabardel (2004) puis Pierre Pastré (2008) entre activité productive et activité constructive. L'activité productive, pendant le temps de

travail et sur le lieu de travail, a pour but de produire, alors que l'activité constructive est une opportunité de développement professionnel qui prend appui sur l'activité constructive. L'activité constructive se déploie dans le temps de travail mais aussi hors du temps et du lieu de travail, par exemple en formation continue. L'activité métafonctionnelle, avec sa composante réflexive, se place indifféremment dans l'atelier ou ailleurs : il s'agit d'une « activité réflexive comme une activité répétitive, sinon continue, à l'origine de production d'outils pour l'activité future » (Sauvagnac, 2000). Possédant également cette visée opérationnelle de transformation du travail, elle établit une passerelle entre activité productive et constructive en se présentant comme une catégorie intermédiaire : celle d'une activité favorisant les genèses instrumentales (Rabardel, 2005) en vue de l'action future. Comme le soulignent Catherine Sauvagnac et Pierre Falzon (2000), l'activité réflexive et l'activité métafonctionnelle sont en interaction constante. Elles provoquent une prise de conscience des professionnels sur leur activité productive et stimulent la survenue de nouvelles activités métafonctionnelles. Nous comprenons dès lors la grande difficulté des référentiels (de compétence et de formation) quand il s'agit de décrire et de promouvoir cette part si incertaine du travail.

Ce type d'activité améliore la production future en fournissant des ressources nouvelles plus efficaces ou plus efficaces. Pour autant, l'accent récent mis sur ces activités ne s'accompagne pas forcément d'un surcroît de reconnaissance et de valorisation par les organisations. Cachées, clandestines souvent, parfois hors temps de travail, les activités métafonctionnelles représentent une sorte de paradoxe : indispensables à la performance mais peu encouragées (Marcel & Veyrac, 2012), source de compétences critiques mais aussi de tensions dans les organisations autour de la transmission des savoir-faire. En contrepartie, la notion d'activité métafonctionnelle collective (Caroly, 2010; Falzon, Sauvagnac, Mhamdi, & Darses, 1997) éclaire le problème des savoir-faire distribués et de l'élaboration d'espaces de référence partagés, indispensables à la synchronisation cognitive des équipes.

Considérant la singularité des activités métafonctionnelles, nous en déduisons : 1) qu'elles ne sont pas perçues par les professionnels et les usagers comme des activités du cœur du métier ; 2) qu'elles ne devraient pas être fréquentes sinon elles distrairaient l'effort de production ; 3) qu'elles génèrent des effets à long terme, effets de développement cognitif et professionnel mais aussi effets indirects sur la qualité et la quantité de la production.

À notre connaissance, les activités métafonctionnelles des documentalistes et des bibliothécaires n'ont pas été étudiées très précisément. Reprenant le cadre de référence des relations de service et des activités métafonctionnelles, nous voulons explorer cette part invisible du travail. Notre contribution vise ainsi à caractériser le rapport qu'entretiennent les activités, fonctionnelles et métafonctionnelles, dans un champ particulier des relations de service : la documentation dans les formations agricoles et paramédicales.

3. Une méthodologie exploratoire et à visée compréhensive

Les choix méthodologiques de cette étude ont d'abord procédé d'une analyse documentaire pour dresser une première liste des activités fonctionnelles et métafonctionnelles. Les documents consultés ont été de factures diverses, du journal de bord tenue par une documentaliste en santé, aux vidéos postées sur le net, à la littérature grise du secteur agricole et aux blogs tenus par des documentalistes de plusieurs secteurs professionnels : éducation nationale, santé, etc.

La consultation de référentiels de compétences nous a donné accès à une représentation des tâches devant être remplies par les professionnels lors d'activités fonctionnelles.

Les résultats de cette première analyse documentaire du travail ont été soumis à un panel de professionnels de la documentation pour sélection des items et validation des catégories

activités fonctionnelles (exemple : « relancer les emprunteurs en retard ») et activités métafonctionnelles (exemple : « mettre à jour les logiciels sur les postes du CDI »).

Un questionnaire a ensuite été construit pour tester statistiquement les résultats de cette première analyse. Le but était de caractériser auprès d'un nombre significatif de professionnels de la documentation en santé et des formations agricoles : 1) la part des activités métafonctionnelles en relation avec l'appréciation subjective des activités appartenant au « cœur de métier » ; 2) la fréquence perçue des différentes activités dans l'exercice professionnel ; 3) l'efficacité escomptée des activités métafonctionnelles pour la gestion future de sa performance professionnelle.

Le questionnaire a été accessible sur le web moins d'un mois en fin d'année 2012. Les réseaux de documentalistes en santé et des formations agricoles ont été sollicités et se sont chargés de deux relances auprès des adhérents. À noter que des documentalistes hors de ces deux réseaux, pouvaient répondre : Éducation nationale par exemple. Finalement, le nombre de leurs réponses était non significatif.

4. Résultats empiriques

4.1. Données comparatives entre les deux secteurs professionnels

À l'issue de la phase exploratoire, la liste des activités a été arrêtée. Elle distingue les activités fonctionnelles et métafonctionnelles, voir le tableau 1, et jette les bases pour l'étude quantitative qui suivra.

Activités fonctionnelles	Activités métafonctionnelles
Lire la presse d'information généraliste : papier ou web	Maintenance des appareils de reprographie
Lire la presse spécialisée (santé, agriculture, etc.) et consulter ses listes de diffusion	Aider les étudiants dans la réalisation de leurs rapports et mémoires
Répondre aux demandes des étudiants et des personnels en lien avec le centre de documentation	Aider les étudiants à se repérer dans les locaux de l'établissement
Préparer les prochaines acquisitions	Gérer le planning des locaux de l'établissement et/ou des salles du CDI
Prêter, assurer le retour des ouvrages et les ranger	Veiller au calme dans le centre de documentation
Bulletiner, cataloguer et indexer	Aider les collègues pour leurs besoins en bureautique
Relancer les commandes non reçues	Lire la presse spécialisée documentaire
Veiller à l'évolution des outils du web	Faire une pause, en profiter pour parler aux étudiants
Mettre sa base documentaire à jour	Rédiger des dossiers de subvention
Faire venir un éditeur ou un auteur	
Mettre en place des formations à la documentation	
Développement du site web du CDI et / ou communiquer sur les réseaux sociaux	
<i>Remplir une fonction d'enseignement</i>	<i>Monter des projets interdisciplinaires avec les collègues</i>

Tableau 1. Activités fonctionnelles et métafonctionnelles en documentation

Le groupe panel a privilégié le critère de pertinence pour retenir et classer les activités sans chercher à atteindre l'exhaustivité. Pour les activités, signalées en italique dans le tableau, le type d'activité pouvait varier selon les secteurs. Par exemple, « remplir une fonction

d'enseignement » est une activité fonctionnelle pour les professeurs-documentalistes du secteur agricole mais reste une activité métafonctionnelle en santé.

Le questionnaire a repris ces items pour les tester selon les trois critères :

- Inclusion de ces activités dans la perception subjective de ce qui fait le cœur de métier. Échelle d'intensité de 1 à 10.
- Fréquence des activités évaluée à l'aide de cases à cocher : jamais, au moins une fois par an, au moins une fois par semaine, au moins une fois par jour.
- Estimation de la temporalité des effets de ces activités avec deux choix : effet immédiat, effet à plus ou moins long terme et une réponse « Je ne sais pas précisément ».

Des questions portant sur les variables sociodémographiques ont été ajoutées ainsi qu'une question ouverte où les répondants pouvaient suggérer des activités « oubliées » par le questionnaire. Nous ne traiterons pas ces dernières données dans le cadre de cette contribution.

Pour autant que nous puissions la déterminer avec certitude la population cible est de deux cent soixante-cinq membres du RNDH⁹ et d'un nombre variable de documentalistes : un au moins attaché à chacun des trois cent quatre-vingts établissements de formation agricole.

En un mois, deux-cent-trente personnes ont répondu au questionnaire, voir le tableau 2. Trois groupes de taille égale sont notamment identifiés : quatre-vingt-un documentalistes appartiennent à l'enseignement agricole, quatre-vingt travaillent en institut de formation en soins infirmiers (IFSI) et soixante-six sont documentalistes en santé mais hors IFSI, parfois dans le secteur privé. Si les effectifs de la population totale sont difficiles à déterminer précisément, nous estimons néanmoins que le taux de retour est satisfaisant¹⁰.

Secteur d'activité	Nombre de répondants
Enseignement agricole	81
Collectivité territoriale	3
Santé	146
Centre hospitalier	30
Écoles paramédicales	80
Éducation et promotion	24
Secteur privé	6
Secteur public	6
Total général	230

Tableau 2. Population enquêtée

Les hommes représentent environ 10 % de la population. La classe d'âge la plus importante rassemble les documentalistes de trente à quarante ans avec la présence de forts effectifs de personnes disposant de dix ou vingt ans d'expérience professionnelle, voir le tableau 3.

⁹ Source : assemblée générale du RNDH en 2011.

¹⁰ Nous dépassons le taux de retour habituellement constaté (10 à 20 %) pour des questionnaires en ligne.

Durée expérience professionnelle	Enseign. agricole	Collectivité territoriale	Centre hospitalier	Écoles paraméd.	Éducation et promotion Santé	Santé privé	Santé public	Total
Un homme	12		4	4	3		1	24
Moins de 5 ans	3			2				5
De 5 à 10 ans	3		2	2	1		1	9
De 10 à 20 ans	5		2		2			9
Plus de 20 ans	1							1
Une femme	69	3	26	76	21	6	5	206
Moins de 5 ans	10		3	12	2		2	29
De 5 à 10 ans	12		6	29	7		1	55
De 10 à 20 ans	30	1	9	17	7	3		67
Plus de 20 ans	17	2	8	18	5	3	2	55
Total	81	3	30	80	24	6	6	230

Tableau 3. Croisements âge, sexe, durée de l'expérience professionnelle, secteur professionnel

4.2. Caractérisation des activités fonctionnelles et métafonctionnelles

Vingt-trois activités différentes ayant été testées sur la base de trois critères, le nombre de données final est important. Il devient donc difficile de présenter ici les résultats complets, activité par activité.

La cohérence interne du questionnaire a été testée en calculant l'alpha de Cronbach. Sa valeur de 0,85 indique une cohérence interne élevée.

La synthèse qui suit a été bâtie en cherchant à prélever des indices.

Nous proposons trois indices pour classer une activité dans la catégorie « activité fonctionnelles » : 1) Elle est placée dans le cœur de métier avec une intensité moyenne supérieure à 5 sur 10 points; 2) Sa fréquence est élevée : les réponses « au moins une fois par semaine » cumulées à « Au moins une fois par jour » sont supérieures à 50 % ; 3) Un résultat immédiat est recherché : le nombre de réponses « Résultat immédiat » est supérieur au nombre de réponses « Effets à plus ou moins long terme ».

Nous avons également décidé d'une pondération pour augmenter la sensibilité des critères : deux critères remplis sur les trois précédents suffisent à ranger l'activité dans la catégorie des activités fonctionnelles.

L'exemple suivant, tableaux 4 à 6, permet d'illustrer la méthode d'analyse des résultats, pour l'activité « Veiller au calme dans le centre de documentation ».

1er critère : la perception du cœur de métier.	Moyenne	Écart-type	Minimum	Maximum	Mode	Médiane
Enseignement agricole	8,35	2,10	0	10	10	9
Santé	6,18	3,62	0	10	10	7
Centre hospitalier	4,77	3,93	0	10	-	4,5
Écoles paramédicales	7,64	2,73	0	10	10	8
Éducation et promotion	3,88	3,53	0	10	-	4
Secteur privé	4,17	4,67	0	10	-	3,5
Secteur public	5,17	3,97	0	10	-	3,5
Moyenne	6,93	3,34	0	10	10	8

Tableau 4. Appartenance de l'activité au cœur de métier : « Veiller au calme dans le centre de documentation »

Cette activité est perçue comme appartenant au cœur de métier avec une intensité moyenne de presque 7 points pour tous les documentalistes et plus encore dans le secteur agricole.

2eme critère : la fréquence des activités	Jamais	Au moins une fois par an	Au moins une fois par mois	Au moins une fois par semaine	Au moins une fois par jour
Enseignement agricole	0 %	0 %	2 %	6 %	91 %
Santé	23 %	10 %	15 %	16 %	36 %
Centre hospitalier	37 %	23 %	10 %	13 %	17 %
Écoles paramédicales	3 %	5 %	21 %	24 %	48 %
Éducation et promotion	63 %	13 %	0 %	0 %	25 %
Secteur privé	50 %	0 %	0 %	0 %	50 %
Secteur public	50 %	0 %	33 %	0 %	17 %
Total général	15 %	7 %	10 %	13 %	55 %

Tableau 5. Fréquence estimée de l'activité « Veiller au calme dans le centre de documentation »

Avec une fréquence cumulée moyenne de 68 % des réponses « Au moins une fois par semaine » et « Au moins une fois par jour », cette activité apparaît comme particulièrement fréquente dans certains contextes.

3eme critère : le décalage temporel des effets	Résultat immédiat	Effet à plus ou moins long terme	Je ne sais pas précisément
Enseignement agricole	90 %	9 %	1 %
Santé	79 %	6 %	14 %
Centre hospitalier	67 %	3 %	30 %
Écoles paramédicales	89 %	9 %	3 %
Éducation et promotion	71 %	4 %	25 %
Secteur privé	50 %	0 %	50 %
Secteur public	83 %	0 %	17 %
Moyenne	83 %	7 %	10 %

Tableau 6. Estimation des effets de l'activité dans le temps : « Veiller au calme dans le centre de documentation »

Pour plus de huit documentalistes sur dix, les résultats de leur activité sont immédiats. Alors que cette activité était considérée comme métafonctionnelle lors de la phase exploratoire, nous constatons plutôt que les deux premiers critères la classeraient dans les activités fonctionnelles. Au-delà de cet exemple et sur l'ensemble des activités, lorsqu'on interroge les documentalistes sur leur perception des activités fonctionnelles en lien avec le

cœur de leur métier : « Font-elles partie intégrante de votre métier et à quel niveau ? », les résultats sont très réguliers. Les documentalistes du secteur agricole ont plus tendance que leurs collègues en santé à considérer que les activités fonctionnelles font très fortement partie du cœur de leur métier. C'est particulièrement le cas lorsque la différence est significative entre les deux secteurs (test de Student avec $p < 0,05$). Nous relevons dans cette catégorie les activités suivantes, pour ce secteur et avec une moyenne sur 10 points : « analyser la presse généraliste » (7,81), « relancer les commandes non reçues » (9,07), « faire venir un auteur ou un éditeur » (7,38) dans le cadre de missions d'animation, « remplir une fonction d'enseignement » (8,91).

Deux exceptions apparaissent, le score moyen est plus élevé en santé pour « analyser la presse spécialisée du secteur » et « répondre aux demandes des étudiants en lien avec le centre de documentation ». Cette dernière présente une différence significative entre la moyenne du secteur agricole : 9,20 et celle du secteur santé : 9,76. « Répondre aux demandes des étudiants » est une activité perçue comme très fortement significative du métier dans les deux secteurs mais plus encore en santé. Il semblerait que les documentalistes du secteur agricole compensent l'accueil plus ou moins informel des étudiants par une présence lors de cours ou de projets de vie scolaire avec une certaine forme d'individualisation. Remplir une fonction d'enseignement est une activité fonctionnelle très intégrée au métier pour les deux secteurs mais dont la fréquence varie sensiblement : forte en secteur agricole et faible en santé. Il est intéressant d'observer ce découplage où une activité structurante peut être ponctuelle dans l'année. Il en est de même pour « Inviter un auteur ».

Des activités méta-fonctionnelles sont aussi considérées comme partie intégrante du métier, par exemple : « aider les étudiants dans la réalisation de leur mémoire » 6,67 en moyenne pour le secteur agricole et 7,90 en santé, « faire une pause et en profiter pour parler aux étudiants » 7,69 et 6,95, « veiller au calme du CDI » 8,35 et 6,18 en santé.

Les deux tableaux 7 et 8 présentent une synthèse des données sur cette question. Certaines activités sont notées en italique dans les tableaux, ce qui indique que leur moyenne est statistiquement différente d'un secteur à l'autre : test t avec $p < 0,05$.

Activités initialement considérées comme fonctionnelles	Agri	Santé	Activités initialement considérées comme fonctionnelles	Agri	Santé
<i>Lire la presse d'information généraliste : papier ou web</i>	7,81	6,56	Veiller à l'évolution des outils du web	8,16	8,18
<i>Lire la presse spécialisée (santé, agriculture, etc.) et consulter ses listes de diffusion</i>	8,25	9,14	Mettre sa base documentaire à jour	9,31	9,47
<i>Répondre aux demandes des étudiants et des personnels en lien avec le centre de documentation</i>	9,20	9,76	<i>Faire venir un éditeur ou un auteur</i>	7,38	5,53
Préparer les prochaines acquisitions	9,51	9,52	Mettre en place des formations à la documentation	8,27	7,5
Prêter, assurer le retour des ouvrages et les ranger	9,38	8,79	Développement du site web du CDI et / ou communiquer sur les réseaux sociaux	8,85	9,29
Bulletiner, cataloguer et indexer	9,41	9,32	<i>Remplir une fonction d'enseignement</i>	8,91	7,03
<i>Relancer les commandes non reçues</i>	9,07	8,16			

Tableau 7. Synthèse partielle « Cœur de métier ». Activités initialement considérées comme fonctionnelles

Activités initialement considérées comme métafonctionnelles	Agri	Santé	Activités initialement considérées comme métafonctionnelles	Agri	Santé
Maintenance des appareils de reprographie	2,02	2,65	Aider les collègues pour leurs besoins en bureautique	2,89	4,44
<i>Aider les étudiants dans la réalisation de leurs rapports et mémoires</i>	6,67	7,90	Lire la presse spécialisée documentaire	8,06	8,36
Aider les étudiants à se repérer dans les locaux de l'établissement	4,01	4,29	<i>Faire une pause, en profiter pour parler aux étudiants</i>	7,69	6,95
<i>Gérer le planning des locaux de l'établissement et/ou des salles du CDI</i>	6,47	2,87	<i>Rédiger des dossiers de subvention</i>	3,91	2,35
<i>Veiller au calme dans le centre de documentation</i>	8,35	6,18	<i>Monter des projets interdisciplinaires avec les collègues</i>	8,42	7,30

Tableau 8. Synthèse partielle « Cœur de métier ». Activités initialement considérées comme métafonctionnelles

Les publics présentent des caractéristiques différentes entre les deux secteurs : niveau d'étude, comportements, statut professionnel, âge, etc. Toutefois, dans les deux secteurs, l'écoute du public et l'attention qu'on lui porte reste une valeur fortement revendiquée.

En tout état de cause, il semble qu'une activité, fonctionnelle ou méta-fonctionnelle, soit partie prenante du métier lorsque sa fréquence est jugée élevée et qu'elle consomme du temps personnel, le soir et les week-ends. Cette classification n'est pas toujours en relation avec les exigences des fiches de poste. Un troisième critère subjectif peut intervenir, celui du niveau de reconnaissance dont le documentaliste pense disposer pour cette activité. La problématique est ici celle de l'identité professionnelle confrontée à l'évolution attendue du métier.

4.3. Le regard subjectif porté sur son activité professionnelle : une vision bien différente des référentiels

Ces premières analyses montrent très clairement que la distinction activités fonctionnelles *versus* métafonctionnelles est établie du point de vue des professionnels eux-mêmes. Toutefois, la liste des activités fonctionnelles qu'ils retiennent se différencie de ce que l'on peut lire dans les référentiels, dont la fonction est pourtant de prescrire les dimensions essentielles du métier et, en énonçant les tâches significatives, de guider et de normaliser l'activité des professionnels.

L'étude fait apparaître des accords ou des désaccords des deux professions sur le caractère fonctionnel ou non des activités, voir le tableau 9.

Accord des deux secteurs sur le caractère fonctionnel des activités	Lire la presse d'information généraliste : papier ou web ; Lire la presse spécialisée (santé, agriculture, etc.) et consulter ses listes de diffusion ; Répondre à la demande des usagers en lien avec la documentation, en la reformulant, le cas échéant Diffuser l'information (site web du CDI, réseaux sociaux, revue de presse, lettre d'info, etc.) Prêter, assurer le retour des ouvrages et les ranger Préparer les prochaines acquisitions Mettre sa base documentaire à jour Bulletiner, cataloguer et indexer Relancer les commandes non reçues Veiller au calme dans le centre de documentation Faire une pause, en profiter pour parler aux usagers Aider les usagers pour la réalisation de leurs rapports et mémoires	
Accord des deux secteurs sur le caractère métafonctionnel des activités	Rédiger des dossiers de subvention Aider les usagers à se repérer dans les locaux de l'établissement Monter des projets interdisciplinaires avec les collègues Maintenance des appareils de reprographie Veiller à l'évolution des outils du web Faire venir un auteur ou un éditeur Mettre en place des formations à la documentation	
Désaccord entre les deux secteurs sur le caractère fonctionnel ou métafonctionnel des activités	Perçues comme fonctionnelles par l'agriculture	Perçues comme fonctionnelles par la santé
	Remplir une fonction d'enseignement Gérer le planning des locaux de l'établissement et/ou des salles du CDI	Lire la presse spécialisée documentaire

Tableau 9. Une vision subjective plutôt partagée des activités

Quelle image apparaît si nous croisons les deux critères d'intégration au cœur de métier et de fréquence des activités ? Le tableau 10 l'explique pour la santé. L'activité « rédiger des dossiers de subvention » est une activité rejetée en périphérie du métier et de basse fréquence, à la différence d'une activité subjectivement considérée comme central et fréquente : « veiller au calme du CDI ». Il n'existe pas d'activités fréquentes de faible intégration, facteur potentiel de pénibilité et de démotivation au travail.

	Cœur de métier Intégration forte	Cœur de métier Intégration faible
Fréquence élevée	Lire la presse d'information généraliste et spécialisée Répondre à la demande des usagers Diffuser l'information Veiller au calme Prêter, assurer le retour des ouvrages. Préparer les acquisitions. Bulletiner. Faire une pause, en profiter pour parler aux usagers Mettre sa base documentaire à jour	
Fréquence basse	Veiller à l'évolution des outils du web Monter des projets interdisciplinaires Relancer les commandes non reçues Faire venir un auteur ou un éditeur Mettre en place des formations à la documentation Lire la presse spécialisée documentaire	Rédiger des dossiers de subvention Aider les collègues pour leurs besoins en bureautique Aider les usagers à se repérer dans les locaux Maintenance des appareils de reprographie

Tableau 10. Une vision subjective du métier

4.4. Le sens du métier

L'analyse se poursuit avec une recherche de corrélations (coefficient r de Pearson) entre les variables puis une analyse en composantes principales pour calculer les rapprochements et les oppositions entre les caractéristiques des activités des documentalistes.

Quelles variables ont quelque chose en commun ? Une analyse en composantes principales permet d'identifier ou de confirmer des facteurs sous-jacents qui restituent la plus grande partie de l'information.

Certains ensembles de variables (appartenance des activités au cœur de métier, fréquence, temporalité des effets) sont plus fortement corrélés entre eux.

La fréquence du bulletinage est corrélée avec :

- La mise à jour de sa base ($r=0,66$),
- La fréquence du prêt de documents ($r=0,65$) ;
- La préparation des prochaines acquisitions ($r=0,63$) ;
- La consultation fréquente de la presse spécialisée de son secteur ($r=0,59$).

Les documentalistes (enseignement agricole) qui affirment que la fonction d'enseignement fait partie intégrante de leur métier auront d'autant plus tendance à consulter fréquemment la presse spécialisée du secteur ($r=0,59$) mais aussi à gérer les locaux ($r=0,53$).

Une corrélation s'observe entre la représentation que « rédiger des dossiers de subvention » fait partie du métier et la fréquence à laquelle on s'y adonne ainsi que l'opinion selon laquelle cette activité est suivie d'effets immédiats ($r=0,56$). Le même type de corrélation (intégration et fréquence) existe autour de l'activité « gérer des locaux et des plannings » ($r=0,74$).

Les documentalistes qui estiment que « veiller au calme dans le CDI » est une partie intégrante du métier déclarent aussi le faire respecter dans une forte proportion ($r=0,72$).

La fréquence de l'activité « veiller au calme du centre documentaire » est corrélée à la fréquence de la variable « remplir une fonction d'enseignement », voire à la fréquence de la gestion des locaux, CDI ou autres espaces. La cohérence est forte entre la fréquence de ces activités et l'importance qui leur est attribuée. Il est intéressant de constater qu'une autre vision, relationnelle, du métier s'affirme avec l'aide apportée à ses collègues ou aux étudiants. D'autres aspects sont également pris en charge par les documentalistes quand ils s'orientent vers la rédaction des dossiers de subvention en estimant que les résultats vont être rapides et déterminants. Cette activité est jugée peu intégrée au cœur de métier et peu fréquente, elle est toutefois bien corrélée aux aspects relationnels. Devons-nous y voir un profil spécifique de documentalistes, profil assez cohérent et qui se différencie d'un autre profil plutôt enclin à traiter les tâches techniques de la gestion documentaire ?

Une analyse en composantes principales de type Pearson (n) montre que les deux premiers facteurs doivent être retenus pour l'analyse (test de Cattell et graphe des éboulis).

Un premier groupe de variables est centré sur des activités fonctionnelles contribuant très fortement à définir le métier sur un plan technique. Nous y trouvons par exemple « bulletiner, cataloguer », « analyser la presse spécialisée », « maintenir sa base documentaire à jour », « diffuser les informations » et « répondre aux usagers en lien avec le centre de documentation ». Les variables de fréquence sur ces mêmes activités y sont souvent associées. Le deuxième groupe de variables dit autre chose du métier, sur un plan essentiellement méta-fonctionnel. Nous y voyons une raison supplémentaire de confirmer la valeur opérationnelle de la distinction entre les activités fonctionnelles et métafonctionnelles appliquée au travail des documentalistes.

5. Perspectives en didactique professionnelle

La didactique professionnelle, en tant qu'analyse de l'activité pour le développement des compétences (Pastré, 2011), est une voie possible pour contribuer à la formation des documentalistes.

Une approche par les activités métafonctionnelles, nous l'avons évoqué supra, repositionne la distinction entre activité productive et activité constructive. Les activités métafonctionnelles possèdent en effet des caractéristiques, d'action, de lieux et de temps, qu'elles empruntent aux deux autres types d'activité. Elles disent quelque chose du travail et de cet entre-deux constructif-productif qui est souvent ignoré en formation initiale. Une formation technique (et le travail relationnel s'appuie évidemment sur des techniques) est d'emblée orientée vers la production. Elle se donne comme objectif de guider l'activité productive des professionnels en formation. Or, les activités métafonctionnelles ont plutôt à voir avec le perfectionnement, l'approfondissement des connaissances sur l'action et la recherche de comportements efficaces. La formation continue est souvent désignée comme le lieu pour y travailler, les fondamentaux étant supposés acquis en formation initiale. Toutefois, nous assistons depuis plusieurs années à des réflexions et des prises de position en faveur d'une meilleure articulation de la formation initiale avec la formation continue¹¹.

Les résultats de cette étude nous donnent à voir une unité dans l'activité des documentalistes (action et réflexivité réunies) qui n'est pas compatible avec les découpages traditionnels de la formation. L'activité se déploie, certes guidée par les prescriptions mais aussi par une agentivité humaine au travail. Les activités métafonctionnelles en portent témoignage. Le travail des documentalistes ne saurait être efficace et pertinent s'il ne s'appuyait pas sur les ressources des activités métafonctionnelles. Ces considérations sont parfois absentes en formation initiale parce qu'elles sont privilégiées en formation continue.

Les activités métafonctionnelles représentent une contribution directe à la performance mais cette part du travail individuel ou collectif reste souvent invisible. Significative mais peu évaluée. Faut-il le regretter ? Les documentalistes estimant que leur travail est sous-évalué, dévalorisé et non reconnu, fondent leurs argumentaires sur le renouvellement de leur expertise face à des situations inédites, sur leurs adaptations pour proposer de nouveaux modes d'action en phase avec les innovations technologiques et sur l'ouverture aux publics typique des relations de service. La plupart de ces adaptations mobilisent des activités métafonctionnelles, donc en dehors des prescriptions, dans un espace d'innovation libéré des contraintes du fonctionnel. Faut-il obtenir que ces activités métafonctionnelles deviennent l'objet de nouvelles prescriptions ? Faut-il militer pour une rénovation des référentiels ? Est-il nécessaire, sous couvert de professionnalisation, de poursuivre la normalisation des conditions d'exercice ? Faut-il imposer à tous ce qui fait le plaisir au travail de quelques-uns ? Autant de choix stratégiques qui appartiennent à la profession et à leurs organisations. Nos résultats montrent tout de même que s'il existe bien des cohérences collectives en cours de constitution autour des activités métafonctionnelles, relationnelles et technophiles, un autre groupe de professionnels maintient une position ancrée sur les techniques éprouvées de la documentation.

Notre contribution a constaté l'intrication des registres fonctionnel et métafonctionnel pour l'efficacité de l'action. C'est une piste pour analyser l'activité. En effet, une bonne part des raisonnements cognitifs qui accompagnent l'action est en relation avec les activités métafonctionnelles. Il nous faut donc penser l'articulation du fonctionnel et du méta-fonctionnel.

¹¹ Voir la tribune de Christian Alin, loin d'être isolé sur le sujet : <http://grfde.eklablog.com/continue-formation-initiale-et-continue-c-alin-topic67870>

Nous inspirant du modèle de la double boucle de régulation (Leplat, 1997, 2011; Rogalski, 2007), nous proposons, avec la figure 1, une synthèse de nos résultats : les comportements des documentalistes articulent effectivement, à des niveaux divers, les deux registres fonctionnel et métafonctionnel. Leur causalité réciproque agit à l'intérieur d'une succession itérative d'impulsions et de réajustements. Les composantes proprement métacognitives des activités métafonctionnelles orientent les activités fonctionnelles mais aussi contribuent à la décision sur le mode opératoire à retenir ou sur les paramètres situationnels à surveiller dans le cours de l'action.

En quelque sorte, l'expérience et le développement professionnel déclenche l'action, d'un point de vue du sujet tout au moins. En retour, les incidents et les imprévus qui accompagnent l'activité fonctionnelle sont source d'apprentissages et d'opportunité de développement. Ils contribuent, suite au traitement cognitif dont ils font l'objet, à structurer la représentation que l'on a de soi en tant que professionnel. Le type de connaissances métafonctionnelles et leur usage construit le positionnement individuel et collectif des documentalistes. Néanmoins, le déclenchement de l'action ne saurait dépendre uniquement de l'agentivité de la personne ou de sa conceptualisation dans l'action (Pastré, Mayen, & Vergnaud, 2006). Les paramètres de la situation et de l'environnement, la représentation que le professionnel s'en fait, le Soi du professionnel à ce moment, sont autant de sources de déclenchement et d'orientation de l'action, ce qui conditionne, pour partie, les comportements effectifs. Prenons pour exemple la corrélation mesurée entre le rôle d'enseignant perçu par certains comme fonctionnel et l'activité métafonctionnelle qui consiste à faire régner le calme dans le CDI. Certes, de leur intégration dépend la fréquence des comportements de maintien du calme dans le CDI. Cette activité n'est donc le fait du hasard, mais elle suppose que des conceptions de différentes natures rencontrent des circonstances particulières. Le traitement cognitif qui en sera fait en situation explique la fréquence de ces comportements et les attentes de résultats immédiats. La situation doit être modifiée mais le documentaliste lui-même devrait en sortir autre.

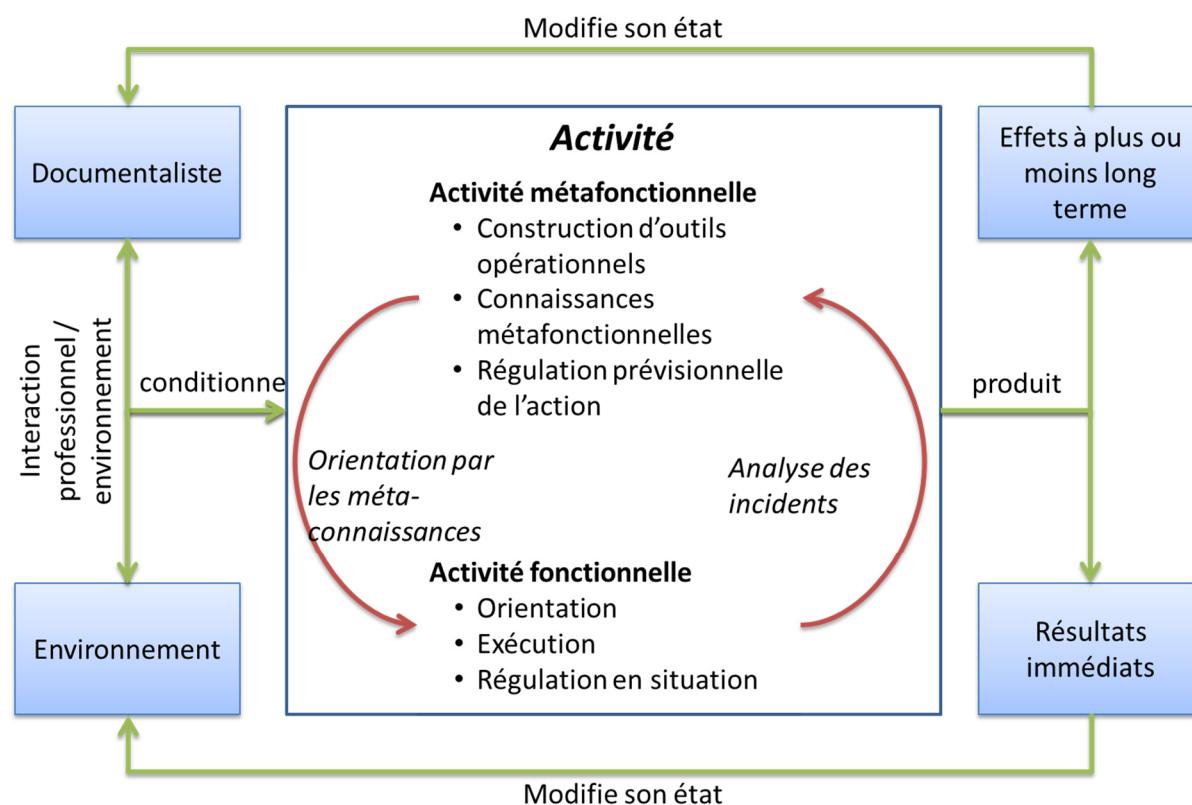


Figure 1. La régulation fonctionnelle et métafonctionnelle de l'activité de documentaliste

L'intérêt porté aux activités métafonctionnelles à l'intérieur d'une problématique de la régulation de l'activité rejoint les interrogations sur les formations initiales mais aussi celles portant sur le renouvellement générationnel et la perte supposée des compétences.

La perplexité des jeunes documentalistes : « On sait ce qu'on doit faire mais pas comment faire » met l'accent sur les activités métafonctionnelles, ressources pour l'action efficace mais ressources parfois invisibles et pas toujours objet explicite de transmission : « Fais plutôt comme on t'a montré à l'école ». L'enjeu en didactique professionnelle est alors de mieux connaître les activités méta-fonctionnelles. Elles peuvent être non verbalisées, enkystées, autocensurées. Une méthode ergonomique d'auto-analyse guidée pourrait s'avérer utile pour dépasser l'obstacle de l'indicible et les identifier. Mais il faut aussi penser le développement social des compétences et aller vers des méthodes collectives d'analyse individuelle des activités métafonctionnelles. L'exploration du travail en réseau des documentalistes permettrait de réunir des connaissances sur les activités métafonctionnelles. D'autres moyens sont évidemment mobilisables, tels que la production socialisée d'autobiographies structurées. Les organisations professionnelles de documentalistes en santé ou en formation agricole, rencontrées à l'occasion de cette étude, pourraient favoriser cet effort assumé d'abstraction, d'exploration et de transformation du monde.

6. Conclusion

Il nous apparaît que les activités méta-fonctionnelles sont loin d'être marginales dans le quotidien des documentalistes. A l'écart des attendus des fiches de poste et des référentiels, les documentalistes gèrent de manière autonome leur activité. Ils enclenchent des activités, souvent méta-fonctionnelles, destinées à augmenter la qualité des prestations qu'ils délivrent. Les activités méta-fonctionnelles présentent de caractéristiques réflexives et métacognitives qui contribuent directement à la performance et au développement de leurs compétences. Pour autant, cette part créative du travail est souvent invisible et peu reconnue. Faut-il s'en désintéresser ? Certainement pas, ne serait-ce que dans la perspective du renouvellement générationnel du métier et de la problématique de perte de compétence toujours à craindre. Pour les jeunes documentalistes, « de 7 à 77 ans », l'analyse des activités méta-fonctionnelles apporte quelques réponses ; à condition que ce surplus de savoir-faire devienne un véritable objet de travail. Les documentalistes, organisées en réseaux, auraient beaucoup à gagner à promouvoir la réflexion collective sur les activités méta-fonctionnelles, source de qualité et d'innovation.

Références

- Beckers, J. (2007). Compétences et identité professionnelles: l'enseignement et autres métiers de l'interaction humaine. Bruxelles: De Boeck.
- Caroly, S. (2010). L'activité collective et la réélaboration des règles : des enjeux pour la santé au travail (Habilitation à diriger des recherches). Université Victor Segalen Bordeaux 2, Bordeaux.
- Caroly, S., & Weill-Fassina, A. (2007). En quoi différentes approches de l'activité collective des relations de services interrogent la pluralité des modèles de l'activité en ergonomie ? *Activités*, 4(1), 85-97.

- Cerf, M., & Falzon, P. (2005). Situations de service : travailler dans l'interaction (1re éd.). Paris: Presses universitaires de France.
- Clot, Y. (2004). Action et connaissance en clinique de l'activité. *Activités*, 1(1). Consulté à l'adresse <http://www.activites.org/v1n1/clot.pdf>
- Dejours, C. (2012). Travail vivant. Tome 1 Sexualité et travail. Paris: Éd. Payot & Rivages.
- Denis, J. (2011). Le travail de l'écrit en coulisses de la relation de service. *Activités*, 8(2), 32-52.
- Falzon, P. (1994). Les activités méta-fonctionnelles et leur assistance. *Le Travail Humain*, 57(1), 1-23.
- Falzon, P., Sauvagnac, C., Mhamdi, A., & Darses, F. (1997). Transformer le travail : de quelques études d'activités méta-fonctionnelles collectives. In XXXIIème Congrès de la SELF (p. 573-580). Lyon.
- Flageul-Caroly, S. (2001). Régulations individuelles et collectives des situations critiques dans un secteur des services : le guichet de la Poste (Thèse d'ergonomie EPHE-LEPC). Paris V.
- Kolowich, S. (2011). What Students Don't Know. Inside Higher Ed. Consulté 10 mai 2013, à l'adresse http://www.insidehighered.com/news/2011/08/22/erial_study_of_student_research_habits_at_illinois_university_libraries_reveals_alarmingly_poor_information_literacy_and_skills
- Leplat, J. (1997). Regards sur l'activité en situation de travail. Contribution à la psychologie ergonomique. Paris: PUF.
- Leplat, J. (2011). Mélanges ergonomiques : activité, compétence, erreur (1. éd.). Toulouse: Octarès.
- Marcel, J.-F., & Veyrac, H. (2012). L'efficacité des pratiques d'enseignement au travers des rapports d'inspection. Le cas de l'enseignement agricole public français. *Phronesis*, 1(3), 33-54.
- Marchand, A.-L. (2009). Usage des récits expérientiels et des savoirs épisodiques dans l'apprentissage de la gestion des risques (Thèse pour le doctorat d'ergonomie). CNAM, Paris.
- Mayen, P. (2000). L'expert face au client : le nouveau métier de réceptionnaire. In J. Boutet (Éd.), *Le langage dans les restructurations du travail*. Paris: L'Harmattan.

- Mayen, P. (2005). Travail de relation de service, compétences et formation. In M. Cerf & P. Falzon (Éd.), Situations de service : travailler dans l'interaction (1re éd., p. 61-85). Paris: Presses universitaires de France.
- Mayen, P. (2007). Quelques repères pour analyser les situations dans lesquelles le travail consiste à agir pour et avec un autre. *Recherches en éducation*, (4), 51-64.
- Pastré, P. (2002). L'analyse du travail en didactique professionnelle. *Éducation permanente*, 138.
- Pastré, P. (2005). La conception de situations didactiques à la lumière de la théorie de la conceptualisation dans l'action. In P. Rabardel & P. Pastré (Éd.), *Modèles du sujet pour la conception. Dialectiques activités développement*. Toulouse: Octarès.
- Pastré, P. (2008). Apprentissage et activité. In Y. Lenoir & P. Pastré (Éd.), *Didactique professionnelle et didactiques disciplinaires en débat*. Toulouse: Octarès.
- Pastré, P. (2011). *La didactique professionnelle*. Paris: PUF.
- Pastré, P., Mayen, P., & Vergnaud, G. (2006). La didactique professionnelle. *Revue française de pédagogie*, 154, 145-198.
- Piot, T. (2009). Quels indicateurs pour mesurer le développement professionnel dans les métiers adressés à autrui ? *Questions vives*, 5(11), 259-275.
- Rabardel, P. (2005). Instrument subjectif et développement du pouvoir d'agir. In P. Rabardel & P. Pastré (Éd.), *Modèles du sujet pour la conception. Dialectiques activités développement*. (p. 11-29). Toulouse: Octarès.
- Rogalski, J. (2007). Approche de psychologie ergonomique de l'activité de l'enseignant. In *La professionnalisation des enseignants de l'éducation de base : les recrutements sans formation initiale. Séminaire international : 11-15 juin 2007*.
- Samurçay, R., & Rabardel, P. (2004). Modèles pour l'analyse de l'activité et des compétences. Propositions. In R. Samurçay & P. Pastré (Éd.), *Recherches en didactique professionnelle*. Toulouse: Octares.
- Sauvagnac, C. (2000). La construction de connaissances par l'utilisation et la conception de procédures. Contribution au cadre théorique des activités métafonctionnelles (Thèse en ergonomie). CNAM, Paris.
- Sauvagnac, C., & Falzon, P. (2000). Garder les traces de la prise de décision : du compte rendu au savoir organisationnel. *Le Travail Humain*, 63(3), 259-276.

- Tchibozo, G. (2001). Critères métafonctionnels et stratégies d'insertion professionnelle : Réflexions à partir de théories économiques. *Actualité de la formation permanente*, (171), 17-20.
- Ughetto, P. (2006). La relation de service au client : source inévitable de contrainte pour les travailleurs ? *Relations industrielles*, 61(3), 490-512.
- Valléry, G. (2004). Relations de service et approche ergonomique : saisir le caractère dynamique et situé de l'activité au travers de l'analyse des interactions « agent-client ». *Activités*, 1(2), 121-146.
- Valot, C. (1996). Gestion du temps, gestion du risque (à travers quelques situations aéronautiques). In J.-M. Cellier & V. De Kyser (Éd.), *La gestion du temps dans les environnements dynamiques*. Paris: PUF.
- Valot, C. (2001). Rôles de la métacognition dans la gestion des environnements dynamiques. *Psychologie française*, 46.
- Weill-Fassina, A., & Pastré, P. (2004). Les compétences professionnelles et leur développement. In *Ergonomie* (p. 213-231). Paris: PUF.
-